CÁCH VIẾT USER STORY

“User story” (Câu chuyện người dùng) là một mô tả ngắn gọn, dễ hiểu về chức năng, yêu cầu… cho một sản phẩm. Nó thường được viết trên giấy ghi nhớ và đính lên tường, trên bảng…để mọi người cùng thảo luận về vấn đề nêu ra trong đó. Ở đây, việc “thảo luận” mới là quan trọng nhưng chính “user story” là chất xúc tác cần thiết để tạo ra hành động này.  
  
Tuy được dùng trong lĩnh vực phát triển phần mềm và quản lý sản phẩm nhưng “user story” có thể áp dụng trong nhiều hoàn cảnh, lĩnh vực khác nhau. Bài viết này là cái nhìn cơ bản nhất về “user story”.

Khi tạo ra một sản phẩm (software, website, mobile app, game…), chúng ta hoặc khách hàng đều muốn có thật nhiều chức năng, thật nhiều điểm độc đáo, thỏa mãn nhiều đối tượng người dùng. Từ đó chúng ta sẽ có một danh sách dài các yêu cầu. Tuy nhiên, tham gia vào quá trình phát triển dự án là rất nhiều bên: khách hàng, người quản lý sản phẩm, đội ngũ phát triển, thiết kế… mà ngôn ngữ chuyên ngành của mỗi bên lại khác nhau. Vậy làm sao để mọi người có thể hiểu một cách trực quan nhất? Hoặc khi phát triển, ta muốn lường trước được tất cả các trường hợp người dùng sẽ gặp phải. Hoặc khi thiết kế US, ta muốn giả định các tình huống người dùng sẽ tương tác với sản phẩm.

Đối với dự án quy mô vừa phải, không quy định các yêu cầu phải tài liệu hóa hoàn toàn hoặc trong quá trình phát triển phần mềm linh hoạt, để giải quyết các vấn đề trên, “user story” là một trong những cách nhanh chóng và dễ dàng, giúp ta phân tích yêu cầu, thuận lợi nghĩ ra nhiều giải pháp và ý tưởng sáng tạo.

Bằng ngôn ngữ bình thường, đơn giản nhất, đứng từ góc độ của người dùng cuối (end-user) hoặc khách hàng, ta sẽ viết lên giấy theo mẫu câu sau:

1. **MẪU USER STORY**

* **Tiếng Anh**

► "As a <***role***>, in this <***context***>, I want <***goal/desire***> so that <***benefit***>"

Who → Where (When) → What → Why

* **Tiếng Việt**

►“Là một <***vai****>*, trong <***trường hợp***> này, tôi muốn <***làm gì đó***> để <***đạt được***>”  
  
Ai → Ở đâu (Khi nào) → Làm gì → Tại sao

1. **VÍ DỤ USER STORY 1: XEM CHI TIẾT SẢN PHẨM**

|  |
| --- |
|  |
| Là một < **Người dùng** >  Khi <***chọn sản phẩm***>  ở <***website thương mại điện tử***>  Tôi muốn <***có nhiều thông tin chi tiết, đánh giá, xếp hạng, và cho vào giỏ hàng***>  Để <***giúp tôi yên tâm và dễ dàng quyết định***>.” |

» Dựa vào yêu cầu ở phần “tôi muốn…” các giải pháp sẽ được bàn tới:  
  
- “***có nhiều thông tin chi tiết***” → tạo nhiều trường cung cấp thông tin chi tiết về chất liệu, kiểu dáng, chức năng… Cái này không những giúp khách hàng mà còn giúp SEO (Google thích mô tả chi tiết)

- “***đánh giá, xếp hạng***” → thêm phần bình luận, thêm chức năng xếp hạng bằng sao hoặc bằng số… Tăng tính thuyết phục, giúp quảng bá sản phẩm, tiếp thu những phản hồi để cải thiện chất lượng…

Có rất nhiều mẫu câu khi viết “user story” nhưng đa phần chúng có nội dung và ý nghĩa tương tự nhau khi trả lời cho các câu hỏi ***“Ai” (who)***, ***“Làm gì” (What)***, ***“Tại sao” (Why)***.  
  
Như vậy, “user story” cho chúng ta cái nhìn đa chiều, phần nào định hình rõ hơn những chức năng của sản phẩm thông qua mong muốn của khách hàng và người dùng hoặc giúp ta hiểu thấu đáo một vấn đề nào đó. Với lĩnh vực sáng tạo, khi ta từ bỏ lối tư duy đã có sẵn, đặt mình vào vị trí của người khác, hoàn cảnh khác, thay đổi góc nhìn, ta sẽ phát hiện ra rất nhiều ý tưởng độc đáo, mới mẻ.

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**



***Tên đề tài:***

**XÂY DỰNG WEBSITE HỖ TRỢ ĐẶT TOUR DU LỊCH**

**TÀI LIỆU USER STORY**

**Giảng viên hướng dẫn:**

**NGUYỄN TẤN THUẬN**

**Nhóm sinh viên thực hiện:**

**LÊ VĂN PHÚC – 2221123548**

**NGUYỄN VĂN HỔ – 2221123696**

**NGUYỄN VĂN QUANG – 2221866048**

**NGUYỄN THỊ ÚT THẢO – 2220123527**

**TRƯƠNG THỊ HỒNG NHI – 2220123571**

**ĐÀ NẴNG, THÁNG 08 NĂM 2019**

**MỤC LỤC**

Table of Contents

[6.1 User story 1: Đăng ký 5](#_Toc17872693)

[6.2 User story 2: Đăng nhập 5](#_Toc17872694)

[6.3 User story 3: Tìm kiếm tour 5](#_Toc17872695)

[6.5 User story 5: Đánh giá dịch vụ 5](#_Toc17872696)

[6.6 User story 6: Quản lý tour du lịch 6](#_Toc17872697)

[6.7 User story 7: Quản lý số lượng khách hàng 6](#_Toc17872698)

[6.8 User story 8: Quản lý nhà cung cấp dịch vụ 6](#_Toc17872699)

[6.9 User story 9: Quản lý tài khoản thành viên 6](#_Toc17872700)

[6.10 User story 10: Quản lý bài viết 7](#_Toc17872701)

[6.11 User story 11: Quản lý thống kê và báo cáo 7](#_Toc17872702)

[6.13 User story 13: Đặt tour du lịch 7](#_Toc17872703)

[6.14 User story 14: Quản lý danh mục 7](#_Toc17872704)

1. **Mục đích của tài liệu:**

Tài liệu này sẽ chỉ định các đặc tính của Xây dựng Website hỗ trợ đặt tour du lịch sẽ phát triển. Khách hàng sẽ sử dụng tài liệu này để đảm bảo tính đầy đủ và chính xác các yêu cầu của hệ thống và liên quan đến yêu cầu chức năng cũng như tính chất lượng.

- Tài liệu này thảo luận về hướng phát triển của hệ thống. Điều chỉnh chỉnh các yêu cầu sử dụng phù hợp.

- Đối tượng sử dụng của tài liệu này là khách hàng, giảng viên hướng dẫn và bất kỳ nhóm phần mềm nào trong tương lai dự định mở rộng sản phẩm.

1. **Mục tiêu của hệ thống:**

* Xây dựng Website hỗ trợ đặt tour du lịch là website trung gian giữa nhà cung cấp dịch vụ du lịch và khách hàng.
* Website hỗ trợ tính năng đề xuất tour thông minh với dữ liệu được nhập từ khách hàng, đồng thời khách hàng có thể chat với Chatbox thông minh của website.
* Mọi người đều có thể tìm kiếm những thông tin về tour du lịch: địa điểm, giá vé, lịch trình khởi hành và kết thúc đánh giá về tour du lịch đã đăng ký…
* Nhà cung cấp dịch vụ có thể đăng bài quảng bá cho tour du lịch của công ty và nhận đơn đăng ký từ khách hàng.

1. **Hạn chế:**

* Dự án kết thúc ngày 18 tháng 10 năm 2019. Sau khi bàn giao, nhóm của chúng tôi sẽ sửa chữa lỗi trong website đồng thời khắc phục lỗi trong quá trình cài đặt và vận hành nếu có (không có chức năng hoặc tính năng bổ sung).

1. **Công cụ và phương pháp quản lý dự án:**

* Ngôn ngữ lập trình: Asp.net, JavaScript,...
* Môi trường phát triển bao gồm Visual Studio, công cụ gỡ lỗi.
* Công cụ quản lý phiên bản quản lý thay đổi Github, Trello.

1. **Bảng chức năng và độ ưu tiên:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID User Story | Danh sách User Story | Thời gian dự kiến (Ngày) | Độ Ưu Tiên |
| US 01 | Đăng kí | 3 | 1 |
| US 02 | Đăng nhập | 4 | 1 |
| US 03 | Tìm kiếm tour | 4 | 1 |
| US 04 | Xem thông tin dịch vụ | 3 | 2 |
| US 05 | Đánh giá dịch vụ | 2 | 2 |
| US 06 | Quản lý dịch vụ tour | 2 | 1 |
| US 07 | Thống kê số lượng khách hàng | 3 | 1 |
| US 08 | Quản lý nhà cung cấp dịch vụ | 3 | 1 |
| US 09 | Quản lý tài khoản thành viên | 3 | 1 |
| US 10 | Quản lý bài viết | 3 | 2 |
| US 11 | Quản lý thống kê và báo cáo | 3 | 2 |
| US 12 | Quản lý tài khoản cá nhân | 3 | 1 |
| US 13 | Đặt tour du lịch | 3 | 1 |
| US 14 | Quản lý danh mục | 3 | 2 |

1. **User Story:**

## 6.1 User story 1: Đăng ký

|  |
| --- |
| 1. Khách vãng lai đăng ký |
| Là một khách vãng lai  Khi muốn trở thành thành viên của Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn cung cấp thông tin của mình: Họ và tên, Email, Số điện thoại, Địa chỉ,…  Để trở thành một thành viên sử dụng các chức năng của Website. |
| Mức độ ưu tiên: Rất cần thiết |

## 6.2 User story 2: Đăng nhập

|  |
| --- |
| 1. Thành viên đăng nhập vào website |
| Là một thành viên  Khi muốn sử dụng các chức năng của Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn dùng tài khoản đã đăng ký  Để đăng nhập vào website và sử dụng các chức năng đầy đủ của website. |
| Mức độ ưu tiên: Rất cần thiết |

## 6.3 User story 3: Tìm kiếm tour

|  |
| --- |
| 1. Thành viên đăng nhập vào website |
| Là một thành viên  Khi muốn tìm dịch vụ có trên Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn nhập thông tin mình cần tìm kiếm  Để tìm các tour du lịch của nhà cung cấp dễ dàng. |

## 6.4 User story 4: Xem thông tin dịch vụ

|  |
| --- |
| 1. Thành viên xem thông tin dịch vụ |
| Là một thành viên  Khi chọn xem thông tin dịch vu ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn có các thông tin dịch vụ như địa điểm, giá vé, lịch trình khởi hành của các tour du lịch  Để tôi có thể tìm kiếm tour phù hợp với mình. |
| Mức độ ưu tiên: Cần thiết |

## 6.5 User story 5: Đánh giá dịch vụ

|  |
| --- |
| 1. Thành viên đánh giá dịch vụ |
| Là một thành viên  Khi chọn đánh giá dịch vụ ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn đánh giá các tour du lịch của từng nhà cung cấp mà bản thân đã từng đặt và trải nghiệm tour du lịch đó  Để giúp tôi đánh giá khách quan về chất lượng dịch vụ của từng nhà cung cấp. |
| Mức độ ưu tiên: Cần thiết |

## 6.6 User story 6: Quản lý tour du lịch

|  |
| --- |
| 1.Nhà cung cấp quản lý tour du lịch |
| Là một nhà cung cấp dịch vụ  Khi chọn chức năng quản lí tour du lịch ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn thêm mới, cập nhật, xóa các tour du lịch mà đơn vị cung cấp tới khách hàng  Để giúp tôi thuận tiện trong việc cập nhật tour du lịch của mình đến với khách hàng. |
| Mức độ ưu tiên: Chưa cần thiết |

|  |
| --- |
| 1.Quản trị viên quản lý tour du lịch |
| Là một Quản trị viên  Khi chọn chức năng quản lí tour du lịch ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn cập nhật, xóa các tour du lịch của các nhà cung cấp dịch vụ.  Để giúp tôi sắp xếp các tour du lịch hợp lí nhất đến với khách hàng. |
| Mức độ ưu tiên: Chưa cần thiết |

## 6.7 User story 7: Quản lý số lượng khách hàng

|  |
| --- |
| 1.Nhà cung cấp thống kê số lượng khách hàng |
| Là một nhà cung cấp dịch vụ  Khi chọn chức năng thống kê số lượng khách hàng ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn thống kê số lượng khách hàng đã đặt tour du lịch của đơn vị mình theo từng ngày, từng tháng, và từng năm  Để giúp tôi thuận tiện trong việc quản lý số lượng khách hàng của mình. |

## 6.8 User story 8: Quản lý nhà cung cấp dịch vụ

|  |
| --- |
| 1.Quản trị viên quản lý nhà cung cấp dịch vụ |
| Là một quản trị viên  Khi chọn chức năng quản lý nhà cung cấp ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn thêm mới, cập nhật, xóa các nhà cung cấp đã liên kết với website  Để giúp tôi thuận tiện trong việc quản lý thông tin, số lượng nhà cung cấp dịch vụ. |

## 6.9 User story 9: Quản lý tài khoản thành viên

|  |
| --- |
| 1. Quản lý tài khoản thành viên |
| Là một Quản trị viên  Khi chọn quản lý tài khoản thành viên ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn có các thông tin danh sách của các người dùng của hệ thống, tôi có thể xóa bất ký tài khoản nào trên hệ thống nhưng tôi không thể chỉnh sửa thông tin của họ để đảm bảo quyền lợi của người dùng.  Để tôi có thể dễ dàng quản lý các người dùng có trên hệ thống. |

## 6.10 User story 10: Quản lý bài viết

|  |
| --- |
| 1.Nhà cung cấp quản lý bài viết |
| Là một nhà cung cấp dịch vụ  Khi muốn đăng bài viết của mình ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn thêm, sửa và xóa các bài đăng của mình về thông tin dịch vụ, các chương trình khuyến mãi tới khách hàng.  Để giúp tôi thuận tiện trong việc giới thiệu sản phẩm của mình đến với khách hàng. |

## 6.11 User story 11: Quản lý thống kê và báo cáo

|  |
| --- |
| 1.Quản trị viên quản lý doanh thu |
| Là một quản trị viên  Khi chọn chức năng quản lý doanh thu  Ở mục quản lý doanh thu của quản trị viên  Tôi muốn có nhiều thông tin chi tiết, đánh giá, xếp hạng, thống kê doanh thu dịch vụ của từng nhà cung cấp mà khách hàng đã sử dụng.  Để giúp tôi dễ dàng quản lý thống kê, báo cáo doanh thu. |

## 6.12 User story 12: Quản lý tài khoản cá nhân

|  |
| --- |
| 1. Thành viên quản lý tài khoản cá nhân |
| Là một thành viên  Khi chọn chức năng quản lý tài khoản cá nhân ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn thấy được thông tin cá nhân mà tôi đã đăng kí.  Để giúp tôi dễ dàng cập nhật thông tin của bản thân để đặt và nhận tour du lịch. |

## 6.13 User story 13: Đặt tour du lịch

|  |
| --- |
| 1. Thành viên đăng ký dịch vụ |
| Là một thành viên  Khi chọn chức năng đặt tour du lịch ở Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn thấy được thông tin chi tiết về tour mà tôi có ý định đặt và thông tin xác nhận thành công khi tôi đặt tour du lịch đó.  Để giúp tôi có có thể đặt tour nhanh chóng thuận tiện nhất. |

## 6.14 User story 14: Quản lý danh mục

|  |
| --- |
| 1. Nhà quản trị quản lý danh mục |
| Là một nhà quản trị hệ thống  Khi quản lý danh mục ở Xây dựng Website hỗ trợ đặt tour du lịch  Tôi muốn quản lý các danh mục từng bài viết theo các danh sách: xem, sửa và xóa các danh mục  Để giúp tôi dễ dàng thao tác và quản lý các danh mục. |